



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 75352

Texte de la question

M. Yann Galut interroge Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la procédure d'opposition au démarchage téléphonique introduit dans le code de la consommation par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 pour les personnes en situation de faiblesse et plus particulièrement les personnes faisant l'objet d'une protection juridique à savoir une mesure de curatelle renforcée. En effet, les personnes connaissant un handicap mental ne peuvent pas par une démarche volontaire s'inscrire sur une liste d'opposition. Il l'interroge sur la notion de relations contractuelles préexistantes au sein de l'article L. 121-34 du code de la consommation puisque la procédure permettant de s'opposer au démarchage téléphonique n'est possible que lorsqu'il y a une absence de relations contractuelles préexistantes. Il lui demande s'il ne conviendrait pas de revoir cette notion de relations contractuelles préexistantes ou tout simplement la supprimer uniquement pour les personnes sous curatelle afin de garantir une meilleure protection de celles-ci face aux démarchages téléphoniques.

Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué à l'article L. 121-34 du code de la consommation le droit pour tout consommateur de s'opposer au démarchage téléphonique. Elle fait ainsi obligation à tous les professionnels de s'assurer qu'avant de solliciter téléphoniquement le consommateur, celui-ci ne figure pas sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Jusqu'alors il ne s'agissait que d'une démarche volontaire du professionnel, effectuée à travers son adhésion au dispositif « PACITEL ». Le dispositif ne s'applique pas aux professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle avec les consommateurs. En effet, les professionnels doivent pouvoir exercer leur devoir d'information et leur obligation de conseil auprès des consommateurs avec lesquels ils ont une relation contractuelle établie. Il était donc important d'exclure du champ de la liste d'opposition au démarchage téléphonique le cas où le consommateur est déjà client de l'entreprise à l'origine de l'appel. Toutefois, si un client ne souhaite plus recevoir de sollicitation par voie téléphonique, il peut exercer son droit d'opposition tel qu'il est prévu à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La disposition prévoit en effet que toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale. L'article L. 121-34 du code de la consommation met donc en oeuvre un dispositif permettant aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique qui sera géré par un organisme désigné par le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, après mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Un décret doit établir les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. Après consultation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et du Conseil national de la consommation, un projet de décret a été transmis au Conseil d'Etat pour examen et la publication de ce texte interviendra prochainement. Une fois ce dispositif mis en place et qui s'imposera aux entreprises, tout professionnel recourant au démarchage téléphonique à l'égard de consommateurs inscrits sur le registre d'opposition ou commercialisant des fichiers de données téléphoniques comportant les coordonnées de consommateurs figurant sur cette liste s'exposera à une amende administrative

de 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

Données clés

Auteur : [M. Yann Galut](#)

Circonscription : Cher (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75352

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1576

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2217